



**Christian Le Gouanvic,**  
Responsable Développement  
de la Direction des Paiements  
de LCL

## Le projet

Dans un contexte de migration SEPA et de très forte volumétrie de données : renforcer la relation client grâce à la modernisation du SI par l'optimisation de la performance et de la sécurisation de la gestion des flux financiers.

## La solution

Evolutions de la plateforme EDI de gouvernance de flux, intégrant le protocole EBICS (T et TS).

## Les bénéfices

- > Renforcement notable de la qualité de service et de la réactivité
- > Satisfaction client en hausse
- > Sécurisation des traitements
- > Amélioration importante des performances et de la fluidité des opérations bancaires
- > Maîtrise de bout en bout des flux EBICS

« Nous pouvons maintenant maîtriser les flux EBICS de bout en bout, une nécessité pour notre cœur de métier »

*En 2013, LCL a revu son système de gestion des flux financiers pour améliorer la performance et la sécurité offertes à ses clients entreprises et professionnels. Christian Le Gouanvic explique les tenants et les aboutissants de ce projet mené avec Elcimai Financial Software.*

### Dans quel contexte s'est déroulée la remise à niveau de votre gestion des flux financiers ?

LCL, filiale de Crédit Agricole SA, est l'une des plus grandes banques de France. Depuis quelques temps, notre SI flux n'était plus optimal. Il nous fallait revoir la façon d'appréhender notre système d'acquisition, qui permet aux entreprises de nous adresser leurs remises d'ordre et de recevoir leurs avis d'opération et leurs relevés. Nous avons deux objectifs : performance et sécurisation. Par ailleurs, nous voulions aussi réintégrer l'acquisition des flux en protocole EBICS (remises d'ordres), auparavant externalisée, et améliorer la distribution des relevés.

Cette ambition se situait dans un contexte de migration SEPA avec laquelle les volumes de données à traiter sont 5 à 6 fois plus importants en moyenne, du fait des informations très riches qui sont transmises. Or, nos clients « entreprises » n'attendent rien d'autre que du temps réel et une parfaite fluidité pour leurs opérations. Il n'est pas imaginable d'avoir du retard, au niveau de la distribution de relevés par exemple, pour des raisons de performance informatique. Nous devons donc nous donner les moyens techniques de répondre à ces enjeux.

« Il n'est pas imaginable d'avoir du retard, au niveau de la distribution de relevés »

### Concrètement, comment s'est déroulé le projet ?

Les premières réflexions ont eu lieu fin 2012. L'appel d'offres a ensuite confirmé qu'Elcimai Financial Software, un partenaire historique de

LCL, proposait le meilleur rapport qualité/prix. Nous nous sommes donc naturellement tournés vers lui pour nous accompagner sur ce projet qui devait soutenir notre stratégie de développement plus globale. Nous avons ainsi migré vers la dernière version des solutions Espace Banque et eMon, tout en intégrant le protocole EBICS. Début 2014, après un déploiement d'environ 6 mois, tout était terminé. En février dernier, nous avons rapatrié sans accroc les flux EBICS pour l'ensemble de nos clients, soit plus de 16000

« ... nous attendons de l'éditeur à la fois de l'excellence opérationnelle et une capacité d'accompagnement sur nos évolutions futures. »

entreprises et professionnels. Grâce à un pilotage éprouvé de la conduite de la migration avec Elcimai Financial Software, nous n'avons eu aucune surprise. Nous avons en effet bénéficié d'une relation de confiance entre nos équipes projet (marketing, informatiques, de maîtrise d'ouvrage) et celles de l'éditeur. Nous avons pu constater que l'écoute était bonne et la réactivité au rendez-vous. C'est primordial car nous attendons de l'éditeur à la fois de l'excellence opérationnelle et une capacité d'accompagnement sur nos évolutions futures.

### Que retirez-vous du changement aujourd'hui ?

Le fait d'avoir une solution up-to-date en soutien de notre SI flux nous permet d'aborder sereinement nos prochains développements. Si l'on devait résumer trois bénéfices évidents de ce projet, je mettrais en avant la sécurisation des traitements, la fiabilisation du serveur d'acquisition et un renforcement de la qualité du service client grâce à l'amélioration importante des performances et de la réactivité. De plus, alors que nous considérons que le traitement des flux EBICS fait partie de notre cœur de métier, nous pouvons enfin les maîtriser de bout en bout, ce qui nous tient particulièrement à cœur.

### Sur quels sujets allez-vous maintenant tourner votre attention ?

Nous souhaitons améliorer avec Elcimai Financial Software le Payment Statut Report (PSR) afin de pouvoir enrichir nos offres et fournir à nos clients des relevés aboutis au format XML, pour faciliter gestion de trésorerie et virements internationaux. Plus généralement, cela fait de nombreuses années que le secteur bancaire est en pleine mutation. A ce titre, la digitalisation de nos services fait partie intégrante de notre stratégie. Le but est de faire de LCL LA banque digitale et relationnelle en ville. Nous voulons permettre à 100% de nos produits d'être en ligne et que 100% des souscriptions et de la gestion des opérations puissent également se faire depuis Internet. Il nous faut en effet répondre à l'attente de liberté de nos clients, qui souhaitent choisir leur canal d'interaction avec la banque, avec la certitude que cette dernière s'adaptera. Nous travaillons également plus que jamais sur la sécurisation des traitements des opérations et la lutte contre la fraude. Ce mouvement de digitalisation améliorera donc non seulement l'expérience client mais également la performance de nos traitements et la sécurité des interactions.

### A propos de LCL

LCL, filiale de Crédit Agricole SA, est l'une des plus grandes banques de détail en France.

Présent sur l'ensemble du territoire avec 2 081 implantations, LCL est une banque de proximité qui compte aujourd'hui 20 700 collaborateurs au service de 6 000 000 clients particuliers, 330 000 clients professionnels et 27 000 clients entreprises et institutionnels.

LCL c'est aussi LCL Banque Privée, e.LCL la banque 100 % en ligne et LCL Banque des Entreprises (Banque commerciale et Corporate finance). LCL s'appuie sur une stratégie de développement, d'innovation et de reconnaissance des attentes de ses clients notamment avec le Contrat de Reconnaissance. « Demandez plus à votre banque » est la signature publicitaire de LCL.

PNB 2013 : 3,811 Mds € • Date de création : 1863 • LCL depuis 2005

### A propos de Elcimai Financial Software

Elcimai Financial Software, filiale du Groupe Elcimai, est un éditeur de logiciel spécialisé dans la dématérialisation et la gouvernance des flux, dont l'expertise est reconnue depuis plusieurs dizaines d'années par de grands groupes bancaires européens.

Son offre logicielle riche, modulaire et évolutive permet à ses clients de répondre efficacement et rapidement à leurs enjeux stratégiques d'optimisation des coûts, de digitalisation des usages et de conformité réglementaire.

Elcimai Financial Software développe une plateforme EDI de gouvernance de flux hautement disponible et sécurisée (SEPA, EBICS, SWIFT, ...) et des solutions web et mobiles à forte valeur ajoutée pour l'e-banking, le private banking et les opérateurs de complémentaires santé (authentification, géolocalisation, transaction, fraude, reporting ...).